

FCC Información al Consumidor

Proteja la Privacidad del Registro de Sus Llamadas Telefónicas

¿Qué Información Recopila Su Compañía Telefónica?

Las compañías telefónicas que le dan el servicio para llamadas locales, de larga distancia y celulares, recopilan información diversa como los números a los que llama, cuándo hizo las llamadas, así como servicios particulares que utilizó como redirección de llamadas o correo de voz. Las compañías telefónicas recopilan esta información del cliente, algunas veces llamada Información Privada del Cliente de la Red (CPNI, por sus siglas en inglés), de tal forma que puedan darle los servicios que ha solicitado y enviarle las facturas por dichos servicios.

¿Qué Puede Hacer Su Compañía Telefónica Con Esta Información?

El Congreso y la Comisión Federal de Comunicaciones aprobaron una ley para exigir que las compañías telefónicas protejan la confidencialidad de la información de sus clientes. Las compañías telefónicas pueden usar, divulgar o permitir el acceso a la información de sus clientes, en estas circunstancias: (1) cuando la ley lo requiera; (2) con su aprobación; y (3) para proveer el servicio del que se obtiene información del cliente.

Su compañía telefónica debe divulgar su información a cualquier persona que usted designe si lo solicita por escrito. Además, puede usar dicha información, sin su aprobación, para comercializar mejoras en el servicio que está usando. Por ejemplo, si compra un servicio básico para llamadas locales, la compañía telefónica no necesita de su aprobación para usar su información para tratar de venderle servicios de correo de voz o de identificador de llamadas. Sin embargo, si llama a su proveedor para poner el número telefónico de su casa en la lista específica “no llamar,” la compañía legalmente no puede hacer estas llamadas.

Si su compañía telefónica usa la información que usted le ha proporcionado para otro tipo de propósito comercial, debe obtener su aprobación para hacerlo. Puede solicitarle su aprobación en forma verbal, escrita o electrónica. La solicitud debe contener aclaraciones específicas sobre cómo usará su información. La compañía puede solicitar su aprobación usando uno de los dos métodos siguientes:

- 1) **“Opción de Exclusión”** – Su compañía telefónica le envía un aviso diciéndole que piensa obtener su autorización para usar su información con fines de mercadeo, **a menos que le diga que no lo haga** (normalmente en un período de 30 días).

(Sigue) →



2) “Opción de Inclusión” – Su compañía telefónica le envía un aviso solicitándole que **expresamente le dé su autorización para usar su información** para fines de mercadeo.

Su compañía telefónica debe obtener su aprobación de “opción de exclusión” u “opción de inclusión” antes de compartir su información dentro de la compañía para venderle servicios que todavía no adquiere, es decir, para venderle el servicio inalámbrico si sólo se ha suscrito al servicio de llamadas locales y de larga distancia. Si su compañía telefónica obtiene su aprobación para la “opción de exclusión” o la “opción de inclusión,” puede también divulgar su información para el mercadeo de servicios relacionados con las comunicaciones a sus agentes, afiliadas, socios en operaciones conjuntas y contratistas independientes que proveen servicios relacionados con las comunicaciones. Para divulgar su información a sus agentes, afiliadas, socios en operaciones conjuntas o contratistas independientes que no proveen servicios relacionados con las comunicaciones, o a cualquier tercero, su compañía telefónica debe obtener su aprobación de “opción de inclusión.” Si su compañía telefónica divulga su información a socios en operaciones conjuntas o contratistas independientes, debe establecer acuerdos con ellos para mantener esta información confidencial.

¿Qué Debe Hacer Su Compañía Telefónica para Mantener Su Información Confidencial?

La FCC exige a su compañía telefónica que mantenga registros precisos de todas las veces que divulgó su información o la proporcionó a terceros, y si usted aprobó o no el uso de dicha información para el mercadeo de sus servicios. Las compañías telefónicas deben capacitar a sus empleados para que usen la información de sus clientes en forma adecuada. La información de los clientes que se usa para campañas de mercadeo debe revisarse cuidadosamente. La FCC pide que las compañías telefónicas preparen certificados anuales de cumplimiento firmados por un funcionario de la empresa certificando que ha establecido procedimientos de operación adecuados para asegurar el cumplimiento de estas normas. Los certificados de cumplimiento deben estar a disposición del público.

¿Qué Está Haciendo la FCC para Que Su Compañía Telefónica No Divulgue Su Información?

Además de estas normas, la FCC está explorando la necesidad de establecer normas nuevas o más estrictas para proteger su información. La Comisión investiga las quejas de los clientes relacionadas con la divulgación no autorizada o ilegal de la información del cliente y, si encuentra una violación, puede emitir citaciones y proponer la aplicación de multas. La FCC recientemente propuso multas por \$100,000 a las compañías de telefonía con certificados inadecuados relacionados con el cumplimiento de las normas de la FCC que protegen la privacidad de la información del consumidor.

La FCC trabaja conjuntamente con la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) para prevenir la venta o distribución ilegal de la información del cliente a corredores de datos o sitios Web. Las compañías telefónicas han demandado también a los corredores de datos para evitar la venta o distribución ilegal de la información del cliente.

(Sigue) →



Usted es una parte importante de los esfuerzos que realiza la FCC para que las compañías telefónicas no divulguen ilegalmente su información. Si sospecha que su información ha sido divulgada sin su permiso, contacte primero a su compañía telefónica para informarle de su preocupación. Si considera que su información no ha sido adecuadamente protegida, presente una queja informal a la FCC para que pueda determinar si existe un problema. Puede presentar una queja con la FCC por correo electrónico (fccinfo@fcc.gov), el Internet (http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html), teléfono 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY, o correo.

Si manda su queja por correo, envíela a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554.

¿Cómo Puedo Ayudar a Prevenir la Divulgación No Autorizada de Mi Información?

- Si piensa que su información ha sido divulgada sin su permiso, contacte de inmediato a su compañía telefónica. Presente también una queja con la FCC.
- Pídale a su compañía telefónica que le informe cómo protege la confidencialidad de su información.
- Lea detenidamente su cuenta de teléfonos y cualquier otra notificación que reciba de la compañía que le da el servicio. Determine si su compañía telefónica está pidiendo el permiso de “opción de inclusión” u “opción de exclusión” para usar o compartir su información para fines de mercadeo.
- Aclare a su compañía de teléfonos la opción que ha elegido sobre cómo pueden usar o compartir su información, la cual es válida hasta que le informe a su compañía que la ha cambiado.
- Si utiliza una contraseña para contactar a su compañía de teléfonos para obtener su información, evite usar cualquier tipo de información delicada o fácilmente manifiesta como es su número de seguro social.

Recuerde: Estas normas conciernen a todas las compañías telefónicas: de servicio local, larga distancia y celular. Dé a conocer a cada compañía sus elecciones respecto a la divulgación de su información.

Para más información sobre asuntos de su compañía de teléfonos, consulte www.fcc.gov/cgb o llámenos al teléfono de voz 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) y al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) (TTY).

(Sigue)
→



###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Haga clic en www.fcc.gov/cgb/contacts/ para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

03/21/06* - cpb

